

## การสื่อสารเรื่อง วัคซีน

ชัชฎา พันธุ์เจริญ

การพูดคุยเกี่ยวกับวัคซีนในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการวัคซีนควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยข่าวสารข้อมูล ที่ผู้รับบริการวัคซีนสามารถแสวงหาได้โดยง่าย กอปรกับการร้องเรียนและฟ้องร้องในวงการแพทย์ได้เพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงบ่อยๆ คือ ประสิทธิภาพและความปลอดภัยของวัคซีน

ดังนั้น ผู้ให้บริการวัคซีนจึงจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้รับบริการและครอบครัว เพื่อให้ทราบถึงข่าวสารข้อมูลทั้งในแง่ตัวโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีนและในแง่ของวัคซีนที่สามารถป้องกันโรคได้ ทั้งนี้เพื่อประกอบการพิจารณาและนำมาตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ใช้วัคซีนชนิดใหม่ ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นหลายชนิดกว่าในอดีตมาก

ประเด็นที่สำคัญในการสื่อสารเกี่ยวกับวัคซีน ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสารกับเด็ก และทักษะในการสื่อสารกับพ่อแม่และสมาชิกในครอบครัว

### การสื่อสารกับเด็ก

ผู้ให้บริการวัคซีนควรสื่อสารกับเด็กที่มารับวัคซีน เลือกใช้ข้อมูลและใช้ทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากอายุของเด็กเป็นสำคัญ

ในเด็กเล็กที่ไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย ควรเลี่ยงไปสื่อสารกับพ่อแม่แทน ในเด็กโตขึ้นมา ควรชี้แจงขั้นตอนในการให้วัคซีน ซึ่งรวมถึงความเจ็บปวดเฉพาะที่ซึ่งจะเกิดขึ้นขณะฉีดวัคซีนและหลังฉีดวัคซีน

พ่อแม่หรือผู้ให้บริการวัคซีนบางคนมักปลอบใจเด็กว่า **“ไม่เจ็บหรอก”** ซึ่งไม่เป็นความจริง จึงควรสื่อสารตามความเป็นจริงและให้กำลังใจกับเด็ก

“เดี๋ยวหมอจะฉีดวัคซีนให้ หนูจะรู้สึกเจ็บนิดหน่อยเหมือนถูกมดกัด หมอว่า หนูน่าจะทนไหว... ถ้าหนูจะร้อง ก็ร้องได้ แต่อย่าดิ้นนะ”

“หมอจะทาแอลกอฮอล์ก่อน หนูจะรู้สึกเย็นๆ ตอนไหนจะรู้สึกเจ็บ หมอจะบอกหนูนะ”

“หนูจะรู้สึกเย็นๆ ไข้ไหม.. ต่อไปจะเจ็บนิดนึงนะ หนูทนนิดนึงนะ (แล้วฉีดวัคซีน)”

เมื่อฉีดวัคซีนแล้วเสร็จ ควรพูดให้กำลังใจเด็ก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการฉีดวัคซีนครั้งต่อไป

“หนูเก่งมากนะที่ไม่ร้อง (ที่ทนเจ็บได้)” หรือ “หมอรู้อาหนูเจ็บนะ แต่หนูเก่งมากที่ร้องนิดเดียว คุณแม่ช่วยโอ้ (ปลอบ) น่องด้วยครับ”

ในเด็กที่โตพอที่จะรับรู้ข้อมูลได้มาก อาจให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและวัคซีน โดยสังเขป โดยพูดคุยพร้อมๆ กับพ่อแม่ก่อนถึงขั้นตอนในการฉีดวัคซีน

“วันนี้ หมอจะฉีดวัคซีนอีสุกอีใสให้หนู หนูจะได้ไม่ต้องเป็นโรคอีสุกอีใส ไม่ต้องขาดเรียน ผิวของหนูจะได้สวยเหมือนของคุณแม่ ไม่ต้องเป็นแผลเป็นไงครับ”

### การสื่อสารกับพ่อแม่

ผู้ให้บริการวัคซีนควรให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากพ่อแม่ของเด็กแต่ละคน บ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการวัคซีนมักใช้ตัวเองเป็นศูนย์กลางและให้ข้อมูลตามที่ตนเองถนัด และให้ข้อมูลเหมือนกันทุกคน แต่ควรกำหนดและชนิดของปริมาณข้อมูลโดยใช้พ่อแม่แต่ละคนเป็นศูนย์กลาง

ข้อมูลทั่วไปที่ควรสื่อสารประกอบด้วย ชื่อของวัคซีน ประสิทธิภาพ และผลข้างเคียงของวัคซีน กรณีเป็นวัคซีนที่ไม่เป็นที่รู้จักทั่วไป อาจต้องให้รายละเอียดซึ่งอาจต้องรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับโรคด้วย สำหรับวัคซีนที่ไม่ใช่วัคซีนพื้นฐาน ควรให้

ข้อมูลอย่างเป็นกลาง ทั้งในเรื่องความสำคัญของโรคและราคาของวัคซีน และให้โอกาสพ่อแม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่า จะให้วัคซีนกับเด็กหรือไม่ หากพ่อแม่ยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือให้เวลากลับไปพิจารณาหรือปรึกษามาชิกคนอื่นในครอบครัวก่อนและตัดสินใจอีกทีภายหลัง วัคซีนที่ไม่ควรเลื่อนการให้ออกไปนาน ควรพูดคุยล่วงหน้าไว้ก่อน จะทำให้พ่อแม่ตัดสินใจได้ก่อนที่จะมาพบเรา เตรียมเงินมาล่วงหน้าสำหรับวัคซีนที่มีราคาแพง และเตรียมใจว่าเด็กอาจต้องเจ็บตัวเพิ่มขึ้น ทำให้เด็กไม่เสียโอกาสในการรับวัคซีนล่าช้าออกไป

ผู้ให้บริการวัคซีนไม่ควรทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจให้และไม่ควรแสดงความไม่พอใจหากพ่อแม่ตัดสินใจไม่ตรงกับที่เราคาดหวังไว้ ในทางตรงข้ามควรพูดให้กำลังใจและสนับสนุนการตัดสินใจของเขา

(กรณีตัดสินใจรับวัคซีนเพื่อเลือก)

“หมอดีใจที่คุณแม่ตัดสินใจที่จะให้ลูกรับวัคซีนโรคตา วัคซีนจะช่วยลดความรุนแรงของโรคต้อกระจกที่เกิดจากเชื้อไวรัสโรคตา ช่วยลดความจำเป็นในการรับเด็กไว้รักษาในโรงพยาบาล อีกทั้งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรักษา และทำให้พ่อแม่ไม่ต้องเสียเวลาในการดูแลลูกเวลาเจ็บป่วย”

(กรณีตัดสินใจไม่รับวัคซีนเพื่อเลือก)

“คุณแม่ไม่ต้องรู้สึกกังวลใจนะครับที่จะไม่ให้วัคซีนโรคตากับลูก ในประเทศไทย วัคซีนนี้ยังไม่ได้เป็นวัคซีนพื้นฐาน ซึ่งหมายความว่า เรายังไม่ได้ให้วัคซีนนี้กับเด็กไทยทุกคน... โรคอุจจาระร่วงจากเชื้อไวรัสโรตาไวรัสได้ไม่ยากครับ เป็นเองก็หายเองได้ คุณแม่สามารถป้องกันโรคอุจจาระร่วงในเด็กได้โดยใช้วิธีต่างๆ เช่น การล้างมือหลังเข้าห้องน้ำและก่อนกินอาหาร การดื่มน้ำสะอาดและกินอาหารที่ปรุงสุกแล้ว (ทั้งๆ ที่รู้ว่าอาจไม่ช่วยในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงจากเชื้อไวรัสโรตา)”